



Pliego de Prescripciones técnicas el contrato de soporte del equipamiento de servidores del Ayuntamiento de Zaragoza

1 OBJETIVO

El presente Pliego de Condiciones tiene por objeto definir los términos de renovación de la licencias de uso y soporte de los elementos hardware y software que conforman la red de servidores corporativa.

Los servidores del Ayuntamiento de Zaragoza

- servidores de base de datos
- servidores documentales
- repositorios de ficheros
- servidores de ficheros de usuarios
- servidores de virtualización

y se basa en equipos de tecnología de servidor, (modelos BLADE y modelos de bastidor) del fabricante HP.

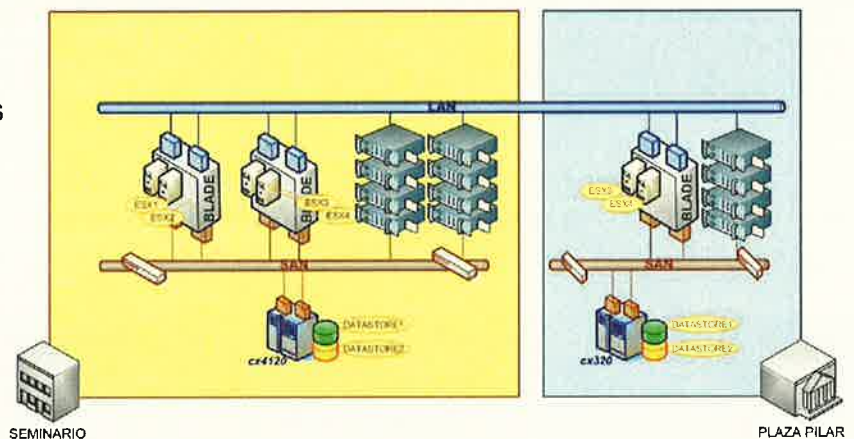
El alcance del proyecto comprende la renovación del contrato de soporte y el correspondiente soporte de estos equipos, que actualmente están en funcionamiento.

2 DEFINICIÓN DE LA SOLUCIÓN

La infraestructura de servidores está compuesta por varios equipos alojados en los dos Centro de Proceso de Datos del Ayuntamiento de Zaragoza:

- chasis de servidores BLADE HPC7000
- servidores BLADE
- servidores montados en bastidor (modelos hpd1360 y hpd1380)
- software de control

y da servicio a las aplicaciones corporativas: bases de datos, carpetas compartidas en red y documentos que conforman la información de los servicios municipales.





3 REQUISITOS TÉCNICOS

Se requiere la contratación de los servicios de soporte ofrecidos por el fabricante del hardware.

Para abaratar los costes del servicio de soporte se han agrupado los equipos por su criticidad y se han elegido dos modos de soporte mínimos

- Equipos que requieren soporte de alto nivel : es imprescindible poder resolver las incidencias con la máxima celeridad ya que hay muchos servidores.
- Equipos que requieren soporte normal : los servicios soportan un tiempo "aceptable" de caída y no es necesaria unas condiciones tan exigentes de soporte valorándose las ofertas que incluyan opciones de tiempos de respuesta más exigentes.

Estos servicios de soporte incluyen:

- soporte telefónico
- soporte online
- sustitución de piezas on-site
- gestión y diagnóstico remoto de problemas
- reemplazo de piezas y material necesario,
- descarga de software

3.1 Equipos soporte alto nivel

El presente contrato debe contemplar la renovación de los servicios de soporte de los equipos con unas condiciones de soporte mínimas de :

- cobertura 8 horas diarias, y 5 días a la semana
- tiempo de respuesta y reposición de piezas máximo de 4 horas

| EQUIPO | MODELO | TIPO | SERIAL | PN |
|-----------------|----------------|----------|------------|------------|
| SEM-CBLADE4 | HPBLCC7000 | CHASIS | GB8844872J | 412152-B21 |
| SEM-CBLADE3 | HPBLCC7000 | CHASIS | GB8846981C | 412152-B21 |
| SEM-CBLADE3TCP1 | HP-cisco-GBE2C | SWITCH | MY384228MP | 410917-B21 |
| SEM-CBLADE3TCP2 | HP-cisco-GBE2C | SWITCH | MY384228NG | 410917-B21 |
| SEM-CBLADE4TCP1 | HP-cisco-GBE2C | SWITCH | MY37020AH5 | 410917-B21 |
| SEM-CBLADE4TCP2 | HP-cisco-GBE2C | SWITCH | MY37040AVU | 410917-B21 |
| SEM-CBLADE3FC1 | HPBSERIES8 | SWITCHFC | CN8003A0AF | AJ820A |
| SEM-CBLADE3FC1 | HPBSERIES8 | SWITCHFC | CN8939A03T | AJ820A |
| SEM-CBLADE4FC1 | HPBSERIES8 | SWITCHFC | CN8939A05C | AJ820A |
| SEM-CBLADE4FC2 | HPBSERIES8 | SWITCHFC | CN8003A0D6 | AJ820A |
| CC-CBLADE1 | HPBLCC7000 | CHASIS | GB8008LAB0 | 507019-B21 |
| CC-CBLADE1TCP1 | HP-cisco-GBE2C | SWITCH | MY39513EBX | 438030-B21 |
| CC-CBLADE1TCP2 | HP-cisco-GBE2C | SWITCH | MY39523EEY | 438030-B21 |
| CC-CBLADE1FC1 | HPBSERIES8 | SWITCHFC | CN8939A04Y | AJ820A |
| CC-CBLADE1FC1 | HPBSERIES8 | SWITCHFC | CN8939A05V | AJ820A |

3.2 Equipos soporte normal

El presente contrato debe contemplar la renovación de los servicios de soporte de los equipos con unas condiciones de soporte mínimas de :

- cobertura 8 horas diarias, y 5 días a la semana
- tiempo de respuesta y reposición de piezas máximo de 24 horas

| SERVIDOR | MODELO | TIPO | SERIAL | PARTNUMBER |
|---------------|------------|----------|------------|------------|
| RYSCCESXVC | HPBL260CG5 | SERVIDOR | CZJ84402AY | 467958-B21 |
| RYSSEMESXVC | HPBL260CG5 | SERVIDOR | CZJ84402B1 | 467958-B21 |
| RYSASDOC1 | HPBL460C | SERVIDOR | CZJ844029P | 459486-B21 |
| RYSASDOC2 | HPBL460C | SERVIDOR | CZJ84603SV | 459486-B21 |
| CMIASDMZ3 | HPBL460C | SERVIDOR | CZJ84908KU | 459487-B21 |
| CMIASLAN3 | HPBL460C | SERVIDOR | CZJ84908L0 | 459487-B21 |
| CMIASDMZ4 | HPBL460C | SERVIDOR | CZJ84908KV | 459487-B21 |
| CMIASLAN4 | HPBL460C | SERVIDOR | CZJ84908L2 | 459487-B21 |
| RYSASOWL2 | HPBL460C | SERVIDOR | CZJ94006E9 | 459487-B21 |
| RYSASOWL1 | HPBL460C | SERVIDOR | CZJ94006E4 | 459487-B21 |
| RYSCCESX1 | HPBL460C | SERVIDOR | CZJ01602VW | 507778-B21 |
| RYSCCESX2 | HPBL460C | SERVIDOR | CZJ01602LT | 507778-B21 |
| RYSSEMESX1 | HPBL460CG6 | SERVIDOR | CZJ01602LV | 507778-B21 |
| RYSSEMESX2 | HPBL460CG6 | SERVIDOR | CZJ01600TU | 507778-B21 |
| RYSSEMESX3 | HPBL460CG6 | SERVIDOR | CZJ01602VX | 507778-B21 |
| RYSSEMESX4 | HPBL460CG6 | SERVIDOR | CZJ01600TS | 507778-B21 |
| CMIC3N03 | HPDL360G5 | SERVIDOR | CZJ73106P2 | 416565-421 |
| CMISRESERVAS1 | HPDL360G5 | SERVIDOR | CZJ732046M | 416565-421 |
| CMIC2GW1 | HPDL360G5 | SERVIDOR | CZJ7510358 | 435944-421 |
| CMIC2GW2 | HPDL360G5 | SERVIDOR | CZJ7510345 | 435944-421 |
| CMIC3N01 | HPDL360G5 | SERVIDOR | CZJ826A0JP | 457928-421 |
| CMIC3N02 | HPDL360G5 | SERVIDOR | CZJ826A0JG | 457928-421 |
| AZLINUX | HPDL365G1 | SERVIDOR | CZJ804A0J7 | 411358-421 |
| CMIASTIP1 | HPDL380G5 | SERVIDOR | CZC7301BTZ | 418315-421 |
| CMIASTIP2 | HPDL380G5 | SERVIDOR | CZC7301SP9 | 418315-421 |
| CMIRAC1A | HPDL380G5 | SERVIDOR | CZC8350L7X | 461453-421 |
| RYSRAC2 | HPDL380G5 | SERVIDOR | CZC8350KXS | 461453-421 |
| RYSRAC1 | HPDL380G5 | SERVIDOR | CZC93765VL | 461453-421 |
| RYSOWL1 | HPBL460CG6 | SERVIDOR | CZJ3490KF2 | 735151-B21 |
| RYSOWL2 | HPBL460CG6 | SERVIDOR | CZJ3490KF3 | 735151-B21 |

3.3 Requisitos del contrato

La empresa adjudicataria dará asistencia en la apertura y gestión de las incidencias en el caso de ser necesario.

Los técnicos del Ayuntamiento tendrán acceso a los servicios de soporte del fabricante vía su portal Web

Los técnicos del Ayuntamiento tendrán acceso a la documentación del fabricante.

La empresa adjudicataria enviará la documentación correspondiente al servicio:

- certificado de inicio de los servicios del fabricante
- información de soporte online
- información de soporte telefónico
- procedimientos de apertura y gestión de incidencias así como acceso a la información del estado en el que se encuentran

3.4 Requisitos de consultoría

La empresa adjudicataria dedicará un consultor para realizar un mínimo de 3 jornadas de consultoría al año con el objetivo:

- revisión lógica del entorno y cómo se está utilizando
- estudiar el estado del rendimiento del entorno
- detección de problemas subyacentes
- proponer mejores prácticas para las tareas realizadas
- proponer mejoras en la instalación y posibles vías de actualización

Estas se coordinarán con los técnicos corporativos y se planificarán con antelación suficiente.

Zaragoza 01 de Marzo de 2015

Felix A. Sendino Monreal
Técnico Superior de Sistemas



Alberto Virto Medina
Jefe de Servicio de Redes y Sistemas

